

Ministerio de Salud Pública Y Bienestar Social
Dirección General de Salud Familiar

Evaluation and Measurement of the QSD Sites

Family Planning Management Development (FPMD)

Project Number: 936-3055

Agreement Number: CCP-A-00-95-00000-02

Office of Population, USAID

Management Sciences for Health

165 Allandale Road

Boston, MA 02130

1997

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y BIENESTAR SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD FAMILIAR
Evaluation and Measurement of the QSD Sites

Instrumento Prototipo de Calificación de Centros de Calidad de Servicios

Areas Clave	Elemento	Criterios de Impacto / Estándares de Calidad				
1	1	QSD → → → → →				
		0	1	2	3	4
		Pobre	Regular	Estándar	Superior	Excelencia
		<i>Calificación "Pre"</i>			<i>Calificación "Post"</i>	
Gerencia:	Escuchar al Usuario	_____				_____
		(0 puntos)				(2 puntos)
1.	¿Tiene cada cliente una tarjeta de registro?	NO				SI
	¿Tienen la información necesaria para ponerse en contacto con el cliente si fuese necesario?	NO				SI
2.	¿Se actualiza la tarjeta de cada cliente en cada visita?	NO				SI
3.	¿Están los datos actualizados y son estos accesibles para:					
	- las visitas por método de P/F?	NO				SI
	-visitas de control por método?	NO				SI
	-usuarios activos por método?	NO				SI
	-número de anticonceptivos distribuidos por método?	NO				SI
4.	¿Están los datos actualizados y son estos accesibles para:					
	- las pruebas de Papanicolau?	NO				SI
	- los exámenes de mamas?	NO				SI
	-los controles prenatales?	NO				SI
	-los demás servicios?	NO				SI
5.	¿Tiene su centro de salud habilitado un buzón de sugerencias?	NO				SI

¿Es usado con frecuencia?

NO

SI

	0 Nunca	1 Casi Nunca	2 A veces	3 De forma Regular	4 De forma Regular con Informe
6. Se hacen periódicamente sesiones informales con los clientes para:					
- escuchar sus preocupaciones	0	1	2	3	4
- aclarar dudas o rumores	0	1	2	3	4
- hacerles preguntas sobre los servicios?	0	1	2	3	4
7. Se hacen encuestas de salida a los usuarios para entender sus niveles de satisfacción con los servicios?	0	1	2	3	4
8. ¿En base a la información sobre los clientes, se discute formas concretas para mejorar los servicios?	0	1	2	3	4
¿Se formula planes de acción para ejecutar estas mejoras con responsabilidades claras y fechas límite?	0	1	2	3	4

Evaluación de los Indicadores: 1.1 (Area Gerencial, Elemento Escuchar el Usuario)

	<i>Ponderación</i>	
<i>Indicadores (0-2)</i>	.1	#1 (promedio de 2 preguntas)
<i>Básicos</i>	.1	#2
	.1	#3 (promedio de 4 preguntas)
	.1	#4 (promedio de 4 preguntas)
	.1	#5 (promedio de 2 preguntas)
<i>Indicadores(0-4)</i>	.2	#6 (promedio de 3 preguntas)
<i>de escala</i>	.1	#7
	.2	#8 (promedio de 2 preguntas)
Total	1.0	_____

En base a esta fórmula, un centro de salud saldría con una calificación sobre el area “gerencia,” y el elemento “escuchar el usuario.”

Si no supera el 2 puntos (como promedio ponderado de 8 clases preguntas), no cumple con los Estándares esperados del MSPBS de un Centro de Calidad de Servicios en el Punto de Entrega.

Instrumento Prototipo de Calificación de Centros de Calidad de Servicios

Areas Clave	Elemento	Criterios de Impacto / Estándares de Calidad				
1	2	QSD → → → → →				
		0	1	2	3	4
		Pobre	Regular	Estándar	Superior	Excelencia
		<i>Calificación "Pre"</i>		<i>Calificación "Post"</i>		
Gerencia:	Uso de Información	_____				_____
1.	¿Revisa, discute y compara el equipo de la clínica los datos sobre clientes y servicios con los de los períodos previos en forma regular?	NO		SI		
2.	¿Se sabe cuántos servicios se han ofrecido cada mes desglosado por cada servicio?	NO		SI		
3.	¿Se sabe cuántos clientes nuevos han recibido servicios cada mes?	NO		SI		
	¿Se desglosa esta información por cliente y por servicio?	NO		SI		
4.	¿Se cruzan los servicios ofrecidos con las tarjetas de clientes?	NO		SI		
5.	¿Existe una lista de insumos médicos que hacen falta para ofrecer los servicios de la clínica?	NO		SI		
6.	¿Existe un inventario controlado de estos insumos?	NO		SI		
7.	¿Existe un formulario para estimar la necesidad de los insumos, reflejando el uso del período pasado?	NO		SI		
8.	¿Está actualizado este formulario mensualmente?	NO		SI		
9.	¿Se entrega este formulario oportunamente a la Región Sanitaria para poder contar con una entrega regular de insumos médicos?	NO		SI.		
10.	¿Existe información confiable y resumido sobre los insumos entregados?	NO		SI		

		0	1	2	3	4
		Pobre	Regular	Estándar	Superior	Excelencia
11.	¿Existe un archivo del personal de la clínica con una descripción de sus cargos, funciones, datos personales, nivel de educación, nivel de pago?	NO		SI		
12.	¿Existe una lista con necesidades de capacitación priorizada por persona?	NO		SI		
13.	¿Se mantiene un archivo de reconocimientos al personal de la clínica por su buen desempeño?	NO		SI		
14.	¿Existe un récord de llamadas a atención al staff por indisciplina?	NO		SI		
15.	¿Se produce un informe financiero de las recaudaciones diarias y mensuales de la clínica?	NO		SI		
16.	¿Se presenta la información financiera de forma integrada con la información sobre servicios ofrecidos en el mismo período?	NO		SI		
17.	¿Se utilizan un sistema de citas en el centro?	NO		SI		
18.	¿Existe un plan anual de trabajo (un plan operativo) con metas claramente establecidas?	NO		SI		
19.	¿Existe un presupuesto anual financiero ligado a las actividades y oferta de servicios con rubros claramente definidos?	NO		SI		
20.	¿Existe un Plan de Inversiones en Infraestructura y Equipamiento, priorizado y justificado en función de necesidad y criterios de uso?	NO		SI		

Evaluación de los Indicadores: 1.2 (Area Gerencial: Uso de Información)

Cada pregunta tiene la misma ponderación. Las respuestas “sí” valen 2 puntos, las respuestas “no” valen 0. Si el promedio es menos de 1, el centro tiene que presentar un plan para organizar la información gerencial para la próxima visita.

GABRIEL: Puedes seguir con este ejercicio, tomado de estos elementos? También debemos sugerir tu lista de infraestructura y equipamiento como requerimiento mínimo.....

	Supervisión	_____	_____
Acceso	Horas de Operación	_____	_____
	Calidez	_____	_____
	Privacidad	_____	_____
	Tiempo de Espera	_____	_____
	Materiales Escritos	_____	_____
	Actividades en la Comunidad	_____	_____
	Sistema de Referencia	_____	_____
Competencia Técnica	Control de Infección	_____	_____
	Protocolos de Servicios	_____	_____
	Seguimiento al Cliente	_____	_____

*Cada punto de la escala propuesta representa una ponderación de una serie de indicadores que componen el elemento de evaluación para la calificación de “QSD site.” Las clínicas necesitan una clasificación de “estándar” para ser calificadas como “QSD site.” El primer elemento ha sido desglosado usando una ponderación arbitraria.